الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ازال للتنمية البشرية
كلية الدراسات العليا

Republic of Yemen
The Ministry of Higher Education and Scientific Research
Azal university human development
College of Graduate Studies

أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية

المقدمة في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا

The impact of job satisfaction on the quality of health service presented at the UST

"خطة بحث لاستكمال متطلبات نيل درجة الماجيستير في الإدارة الصحية"

إعداد الباحث/

عمار علي حمود الريمي

إشراف الدكتور/

محمود العزيزي

اليمن – صنعاء

2016

1- عنوان البحث:

(أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا)

2- مقدمة:

لقد نال موضوع الرضا الوظيفي اهتمام الكثير من الباحثين والكتاب في مجال العمل الاداري، حيث يعد Hoppock من أوائل الباحثين في مجال الرضا عن العمل الوظيفي حيث ينظر اليه على أنه مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضيا عن عمله ، كما صوره Locke و Porter على أنه يمثل الفرق في إد راك العلاقة بين ما يتوقع الفرد الحصول عليه من وظيفته، وبين ما هو متحصل عليه بالفعل، ولما للرضا الوظيفي من اثر ايجابي على جودة الخدمات المقدمة ، فقد برزت كثير من المفاهيم الحديثة في عالم المنظمات الصحية العالمية، التي تهتم بجودة الخدمة المقدمة ،وقد أجريت كثير من الدراسات في دول كثيرة وبيئات مختلفة عن البيئة اليمنية ولان موضوع الجودة والاهتمام بها حديث عهد في بلادنا ولقلة البحوث في بلادنا التي تطرقت لهذا المجال وخاصة المجال الصحي كونه الأهم لأنه يعنى بصحة الانسان وسعادته كما ويعتبر الكادر البشري العامل في المستشفيات التي من اهم المنظمات الخدمية حجر الزاوية لكونه يقدم خدمة مهمة جدا لأفراد المجتمع نظرا لتعلق هذه الخدمة بصحة وحياة الإنسان الذي هو قيمة عليا على الأرض، حيث يعتبر الرضا الوظيفي لهذا الكادر في القطاع الصحي عنصر اساسيا وجوهريا في جودة الخدمات الصحية المقدمة. ومن اجل الارتقاء بجودة الخدمة الصحية في اليمن لا بد من اعطاءها أهمية كبيرة من الاهتمام والبحوث التطويرية، وسيركز البحث على مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا كونه من المؤسسات التي تهتم بموضوع الجودة وفي هيكله التنظيمي إدارة مؤهلة تسمى إدارة الجودة ولكون الباحث ممن يعملون بالمستشفى ومطلع على خطورة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة ومن اجل الارتقاء بجودة الخدمة الصحية في المستشفى.

3- مشكلة البحث وأسئلته:

لقد اشارت نتائج العديد من البحوث والد راسات الى وجود ضغوط على الكادر البشري في القطاع الصحي اثناء تأدية العمل والاثر السلبي الذي تخلفه على الصحة النفسية والجسمية ، مما يؤدي بدورها الى قصور في اداء الخدمة ، ويواجه العاملون في هذا القطاع ضغوطا كثيرة في العمل وهي تؤثر على رضا العامل عن عمله ، وبالتالي تؤثر بشكل سلبي على ادائه لعمله ، وبالرغم من ان مستشفى العلوم من المستشفيات الخاصة في اليمن والذي يتحمل عبء كبير جدا من حيث زيادة مستوى الاقبال عليه رغم الحالة المعيشية للمواطنين وقلة او شح الموارد ، والبيئة الخارجية للمستشفى الغير مستقرة بل والمضطربة فإنه قام بعمله ودوره في خدمة المجتمع اليمني وتقديم الخدمات اللازمة ، وخاصة في ظل الإمكانات المحدودة والمتاحة ، ولكن ذلك لا يعني عدم الاهتمام برضا العاملين في هذه المستشفيات ، لان هذا الرضا ينعكس بشكل سلبي او ايجابي على جودة الخدمة الصحية المقدمة ، وانطلاقا من مبدا ان البقاء والاستمرار للمنظمات التي تواكب التطورات العالمية وتكيف نفسها مع هذه التطورات ،اصبح لزاما على إدارة المستشفى الاهتمام بالرضا الوظيفي لأنه من الامور الهامة والتي يجب اخذها بالحسبان لما له من انعكاسات على جودة الخدمة المقدمة . لذلك نحاول من خلال هذا البحث الاصغاء لصوت العاملين في مستشفى العلوم، وقد تم صياغة مشكلة الد راسة من خلال الاجابة على الاسئلة التالية:

1- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا ؟
2- ما اهم مظاهر الرضا الوظيفي في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا ؟
3- ما اثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا ؟
4- هل يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمة الصحية تبعا لاختلاف (المتغيرات الديمغرافية والوظيفية) العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة

4- أهداف البحث:

1- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا
2- بيان اهم مظاهر الرضا الوظيفي في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا
3- التعرف على اثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا.
4- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمة الصحية تبعا لاختلاف المتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة)
5- وضع بعض التوصيات والمقترحات حول الرضا الوظيفي للعاملين واثره على جودة الخدمة الصحية التي يقدمها المستشفى وذلك لتحسينها وتطويرها.

5- أهمية البحث:

1- تكمن أهمية البحث النظرية من خلال الإطلاع على الكتب والد راسات التي تناولت موضوع أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية، بحثاً ود راسة لمساعدة الباحثين والمهتمين في هذا المجال.

2- تتجسد الأهمية العلمية لهذا البحث من خلال الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمة الصحية في المستشفى، في ظل ما يتوصل إليه من نتائج وتوصيات، يؤمل أن تستفيد منها المستشفيات اليمنية الحكومية بشكل عام والمستشفيات الخاصة بشكل خاص ومستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا على وجه الخصوص بوصفه محور واهتمام هذا البحث، وذلك من خلال تطبيق النتائج والتوصيات التي أسفر عنها البحث.

3-يسعى هذا البحث إلى توضيح أهمية الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة الصحية المقدمة من مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، وتحسين وتطوير الخدمة المقدمة، ولتحديد نقاط القوة والضعف في مستوى الرضا الوظيفي، وكذلك لتلافي القصور والإهمال الناتج عن قصور الإد راك البشري أو المتعمد مما يزيد من فاعلية الأداء وتحقيق أفضل النتائج المرجوة.

6- حدود البحث:

- الحدود الزمانية :سيطبق البحث خلال 2016 من1- 6-2016 الى 30-10-2016
- الحدود المكانية :يشمل العاملين في الاقسام المختلفة في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا بأمانة العاصمة
- الحدود الموضوعية :سيقتصر على قياس اثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا

7- فروض البحث:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا بأمانة العاصمة تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا بأمانة العاصمة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا بأمانة العاصمة تعزى لمتغير العمر.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا بأمانة العاصمة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة الصحية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا بأمانة العاصمة تعزى لمتغير الخبرة.

8- مصطلحات البحث:

المستشفى: "عرفت الجمعية الامريكية المستشفى بانه (مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم يتمتع بتسهيلات طبية دائمة تشمل اسرة للتنويم، وخدمات طبية تتضمن خدمات الاطباء وخدمات التمريض المستمرة لتقديم التشخيص والعلاج اللازمين للمرضى)" (ساعاتي،1997)

جودة الخدمات الصحية :"عرفت منظمة الصحة العالمية جودة الخدمات الصحية بأنها التماشي مع المعايير والاتجاه الصحيح بطريقة آمنة ومقبولة من قبل المجتمع وبتكلفة مقبولة بحيث تؤدي إلى إحداث تأثيرات على نسبة الحالات المرضية، نسبة الوفيات، والإعاقة وسوء التغذية) " (الديوهجي ، وعبدالله ، 2003)

الرضا الوظيفي: "يعرف بأنه (مجموعة من الاهتمامات والظروف النفسية والمادية والبيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق انه راضي في وظيفته) " (الصيرفي،2007)

التعريف الاجرائي: المستشفى الخاص :وهو المستشفى الذي يدار بواسطة جهة خاصة، وهذا النوع من المستشفيات يطبق أنظمة ولوائح خاصة في تنظيماتها ولوائحها المالية والإدارية والإجرائية، ويدار هذا النوع من المستشفيات وفق مفاهيم الإدارة العامة، ويستهدف تحقيق الربح كما يقدم خدمات علاجية وتثقيفية (الباحث بتصرف)

9- الدراسات السابقة:

دراسة (المدلج، 2004) والتي كانت بعنوان " قياس الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة".وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة ، والتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالبعد المالي ، وبيئة العمل والعملية الإدارية ، والتطور الذاتي والوظيفي وعلاقات العمل ، والتعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة ، والتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالعوام ل الشخصية للفئة المبحوثة.

وقد اجرى(عفانة، 2004) د راسة هدفت الى قياس رضا العاملين في الجهاز المصرفي الاردني واثره على تحسين الاداء ، وقد توصلت الد راسة الى عدم وجود رضا عن الحوافز المقدمة في القطاع المصرفي عموما ، بينما وجد الرضا بخصوص محتوى الوظيفة وروح التعاون بالإضافة الى المبادرة والموضوعية وقوة الانجاز ، وان الرضا عن الحوافز في القطاع الخاص ليس اعلى منه في القطاع العام.

كما اعد (غواش ،2008) د راسة كان الهدف منها التعرف على درجة الرضا الوظيفي لموظفي قطاع البنوك في قطاع غزة وفق نموذج بارتر ولولر ، وتوصلت الد راسة الى وجود علاقة ضعيفة بين الاداء والمكافاة ، كما بينت وجود رضا بوجه عام لدى العاملين في البنوك محل الد راسة ، وان اهم العوامل المؤثرة في رضا الموظف هي وضوح اهداف البنك وثقافته واعتراف المسؤولين بالأداء الجيد والتقدير الذاتي التي يتيحها له العمل

كذلك قام (العواجين ،2013) بد راسة هدفت الى التعرف على اثر جودة الخدمات الداخلية بأبعادها في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة اموال الايتام في الاردن ، وتوصلت الد راسة الى وجود اثر لجودة الخدمات الداخلية بجميع ابعادها في الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة ، كما تبين ان مستوى تقييم العاملين لأبعاد جودة الخدمات الداخلية كان مرتفعا.

اما د راسة (شعبان ،2003) والتي اعتبرت ان التسويق الداخلي مدخل لإدارة الموارد البشرية ، وبحثت في تأثير التسويق الداخلي على مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات التابعة لمنطقة القاهرة الكبرى ، واظهرت الد راسة وجود ا رتباط ايجابي بين التسويق الداخلي بأبعاده ومستوى جودة الخدمات المقدمة للمنتفعين ، كما خلصت الى ان تحسين جودة الخدمات الصحية يقتضي بالضرورة من اد ا رات المستشفيات ان تتبنى مفهوم التسويق الداخلي من خلال تصميم البرامج والاستراتيجيات الموجهة باحتياجات العملاء الداخليين.

كما ان (الجريري، 2006) اجرى د راسة على القطاع المصرفي اليمني وهدفت الى قياس اثر التسويق الداخلي وجودة الخدمات على رضا الزبائن ، وتوصلت الد راسة الى وجود علاقة ارتباطية بين التسويق الداخلي وجودة الخدمات والتي تؤثر على رضا الزبون ، وان تحسين الجودة وارضاء الزبائن يبدأ من خلال التركيز على تحسين العمليات الداخلية في جميع الاقسام من اجل ضمان تقديم خدمات عالية الجودة وارضاء الزبائن.

كذلك قام(Voss, Calantaone & Keller , 2005) بدراسة هدفت الى التعرف على اداء العاملين في مراكز التوزيع واثرها على جودة الخدمات الداخلية على امتداد الولايات المتحدة ، وتوصلت الدراسة الى ان موظفي الإدارات العليا والعاملين في الخط الامامي لهم تأثير ايجابي في توجيه الزبون بين دوائر خدمات م ا ركز التوزيع ، وهذه النتائج تزود المد راء بالدليل القاطع ان لقيم العاملين في الخط الامامي في اقسام الخدمات المختلفة لها تأثير على سلوك وتوجه الزبون وعلى جودة المخرجات.

كما ان دراسة (Bellou & Andronikidis , 2008) هدفت الى التعرف على اثر جودة الخدمات الداخلية على سلوك خدمات ال زبون ، وقد اجريت على العاملين من موظفي الصف الاول في البنوك المنتشرة في اليونان ، وتوصلت الدراسة الى ان العاملين في تلك البنوك يفضلون تحسين كفاءتهم وسلوكهم العام بشكل اكبر من اجل تحقيق مزيد من جودة الخدمات الداخلية ، وانه عند زيادة جودة الخدمات الداخلية فان العاملين يحسنوا من اداءهم العام ، والذي بالتالي يساعد المنظمة على تحقيق الجودة الخارجية للخدمات وبالتالي رضا الزبون الخارجي.

في حين هدفت دراسة (Bouronta , Chitiris &Paravontis , 2009) الى د راسة العلاقة بين جودة الخدمة الداخلية والخارجية في قطاع المطاعم في اليونان ، وتوصلت الدراسة الى ان لعوامل جودة الخدمة الداخلية تأثير ايجابي مباشر على ابعاد جودة الخدمات الخارجية وعلى صورة المنظمة بشكل عام.

كذلك دراسة (Jun &Cai , 2010) والتي اختبرت العلاقة بين جودة الخدمة بأبعادها وبين رضا الزبون الداخلي ، وتوصلت الدراسة الى ان رضا الزبون الداخلي دافع لإرضاء الزبون الخارجي ، وان عامل التعاطف هو العامل الأكثر تأثيرا في تحقيق جودة الخدمة الداخلية وفي رضا الزبون الداخلي ، بالإضافة الى التعامل الودي والتحسين المستمر لعمل الفريق.

لذلك يلتقي هذا البحث مع الد راسات السابقة اما في مجال الرضا الوظيفي أو في مجال التطبيق أو أداة البحث المستخدمة، ويختلف عنها في ان هذا البحث طرق باب الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفى، لان هذه المستشفيات يقع عليها العبء الاكبر في استقبال ومعالجة الحالات التي ترد اليها، كما ان هذا البحث ركز على سماع صوت العاملين عن مدى الرضا الوظيفي في المستشفيات، واعتبره مدخل لتحسين وتطوير جودة الخدمة الصحية المقدمة من الاقسام المختلفة في هذه المستشفيات، بالإضافة الى ان هذا البحث سيجري في مستشفى جامعة العلوم والذي يعتبر موارده غير كافية وخدماته ومرتفعة الثمن بالنسبة للوضع المعيشي للمجتمع، وهذا يشكل عامل ضغط على المستشفى، مما اكسب هذا البحث مزيدا من التفرد والتميز.

10- منهجية البحث:

سيستخدم الباحث في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على د راسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، وسيعبر عنها تعبيرا كيفيا وكميا، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الاخرى، ولا يتوقف هذا المنهج عند جمع المعلومات بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبنى عليها التصور المقترح.

11- إجراءات تطبيق البحث:

1- سيقوم الباحث بزيارة الأقسام المختلفة في المستشفى التمريض والصيدلة والمختبر وبعض الأقسام ذات التعامل المباشر مع العملاء وملاحظة بعض تصرفات الموظفين مع العملاء وتقديم استبيان للموظفين وخاصة اللذين في الخطوط الامامية في مواجهة الجمهور وجمع تلك المعلومات وتفسيرها

2- كما سيقوم الباحث بتوزيع 100 استبانة على العاملين في المستشفى على مدى اسبوع كامل، ثم يتم جمع الاستبانات، ويتم فرز المستوفية منها لشروط الاستجابة واستبعاد الاستبانات الغير صالحة للتحليل الإحصائي، ثم يتم تبويب البيانات وترميزها وإدخالها في الحاسوب، ثم تعالج احصائيا.

3- متغيرات البحث:

يشتمل البحث على المتغيرات التالية:

المتغير المستقل :وهو الرضا الوظيفي

المتغير التابع :جودة الخدمة الصحية.

4- المعالجة الإحصائية:

من أجل معالجة البيانات سيستخدم الباحث : اختبارا ت (**t test**)

اختبار تحليل التباين الأحادي(**analysis of variance one way**)

ومعامل الثبات كرونباخ ألفا(**cronbach alpha**) ، وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية**SPSS.**

5- أداة البحث:

سيستخدم الباحث الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، وسيتم بناء اداة البحث على الشكل التالي:

بعد إطلاع الباحث على عدد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة وعلى الجانب النظري المتعلق بموضوع الد راسة وأهدافها، سيتم تطوير استبانة خاصة من أجل قياس الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفى من وجهة نظر الموظفين والموظفات، وسيسترشد الباحث ببعض الاسئلة من استبانات الدراسات السابقة مثل دراسة (شعبان،2003) و(العواجين،2013)، وذلك بعد إعادة صياغة هذه الاسئلة، وتعديلها لتكون ملائمة ومناسبة لأغراض البحث وستعرض الاستبانة على (3) محكمين، من ذوي الاختصاص بهدف التأكد من مناسبة الاستبانة لما أعدت من أجلها وسلامة صياغة الفقرات وانتماء كل منها للمجال الذي وضعت فيه، وسيؤخذ بآراء المحكمين وحذف الفقرات التي لا تنسجم مع أهداف البحث

12- المراجع:

❖ المراجع العربية

1. الجريري، صالح عمر، ***أثر التسويق الداخلي وجودة الخدمة على رضا الزبائن*** :د راسة تطبيقية لعينة من المصارف اليمنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا،2006
2. الجليلي، آلاء حسيب، والطويل، أكرم احمد،(2010) ، ***إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية***. دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى، كلية الإدارة والاقتصاد مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت / المجلد- ٦ / العدد – ١٩، ص32.
3. الديوهجي، أبي سعيد، وعبد الله، عادل محمد، ***النوعية والجودة في الخدمات الصحية*** / د راسة تحليلية لا راء المرضى في عينة من المستشفيات العامة، مجلة تنمية الرافدين، المجلد25 ، العدد73 ، 2003، ص.14
4. الصيرفي، محمد، ***السلوك الاداري والعلاقات الانسانية***، دار الوفاء للطباعة والنشر الاسكندرية.2007
5. العواجين، أكثم ماجد، أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية اموال الايتام في الاردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط،.2013
6. جاد الرب، سعيد محمد، ***جودة الحياة الوظيفية***، مطبعة العشري، مصر،2008 ، ص.5
7. ساعاتي، عبد الاله، ***مبادئ ادارة المستشفيات***، دار الفكر العربي، الطبعة الاولى،1997 ، ص32
8. شعبان، حامد، ***أثر التسويق الداخلي كمدخل لإدارة الموارد البشرية على مستوى جودة الخدمة الصحية بالمستشفيات التابعة للهيئة العامة للتأمين الصحي بالقاهرة الكبرى***، مجلة المحاسبة و الإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد، 60 ،2003 .
9. شنوفي، نور الدين، ***تفعيل نظام تقييم اداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية***، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر،2005 ، ص.192- 191
10. عاشور، احمد صقر، ***ادارة الموارد البشرية العامة***، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1983ص . 53.
11. عباس، سهيلة محمد، ***ادارة الموارد البشرية***، مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص176
12. عفانه، جهاد، ***قياس رضا العاملين في الجهاز المصرفي الاردني وأثره على تحسين الاداء***، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للد راسات العليا،.2004
13. غواش، هبه، ***الرضا الوظيفي لدى موظفي الادارات المختلفة وفق نموذج بورتر ولور*** : حالة د راسية على البنوك العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة،2008 ،26

❖ **المراجع الأجنبية:**

1. Bellou, V. & Andronikidis, A .,(2008), " ***The Impact Of Internal Service Quality On Customer Service Behaviour*** ", International Journal Of Quality & Reliability Management , Vol . 25 , pp. 943-954 .
2. Bouranta, N., Chitiris, L. & Paravantis, J. (2009), "***The Relationship Between Internal And External Service Quality*** " , International Journal Of Contemporary Hospitality Management, Vol . 21 , pp.275-293
3. Jun, M. & Cai, S. (2010)," ***Examining the relationships between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction***",Total Quality Management, Vol. 21, No. 2, PP. 205-223.
4. Paraskevas, A. (2001),"***Internal Service Encounters In Hotels : An Empirical Study***", International Journal Of Contemporary Hospitality Management, Vol . 13 , pp. 285-292 .
5. Voss, M., Calantone, R. & Keller,S. (2005), " ***Internal Service Quality – Determinants Of Distribution Center Performance***", International Journal Of Physical Distribution & Logistics Management, Vol . 35, pp.161-176 .